

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta hal-hal yang menjadi batasan untuk implementasi hasil dari penelitian ini.

1.1. Latar Belakang

Kualitas produk merupakan salah satu indikator kunci kesuksesan suatu perusahaan. Kualitas produk dapat ditingkatkan secara terus menerus melalui sistem yang terpadu. Sistem informasi merupakan suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, apabila dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi (Lucas, 1982). Sistem informasi khususnya pengelolaan data komplain dapat membantu perusahaan untuk mengambil keputusan yang tepat untuk meningkatkan kualitas produk. Semakin cepat data yang dimiliki perusahaan diolah dan disimpulkan, semakin cepat pula perusahaan dapat mengambil langkah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan supaya dapat bersaing dengan kompetitor.

Proses perekapan data komplain dari pelanggan yang dilakukan oleh PT. X dapat dikatakan belum memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada saat ini. Berdasarkan penelitian di PT. X yang dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2017, didapati bahwa departemen *Quality Assurance* di perusahaan masih menggunakan cara konvensional untuk merekap komplain yang datang melalui *e-mail* perusahaan, dengan proses yang cukup lama yaitu pada kisaran 130 menit dan akan bertambah lama apabila banyak *e-mail* yang masuk. Adapun proses yang terjadi di perusahaan adalah sebagai berikut: Manager Produksi menerima *e-mail* berisi komplain dari pelanggan, Manager Produksi meneruskan *e-mail* tersebut kepada Supervisor *Quality Assurance*, kemudian Supervisor *Quality Assurance* mencetak *e-mail* tersebut dan menandai bagian dari *e-mail* yang menunjukkan cacat produk apa yang terjadi hingga pelanggan mengirimkan komplain serta menerjemahkan komplain tersebut ke dalam Bahasa Indonesia, kemudian Supervisor *Quality Assurance* merekap komplain secara manual ke dalam Microsoft Excel dan membuat laporan dari hasil rekap dari seluruh *e-mail* yang diterima pada bulan tersebut.

E-mail komplain yang datang ke perusahaan seringkali tidak memerlukan respon cepat, karena ketika permasalahan yang ada dirasa cukup serius, konsumen akan langsung melayangkan komplain melalui telepon. Meski demikian, komplain yang dilayangkan oleh konsumen melalui *e-mail* tidak dapat dipandang sebelah mata, karena komplain dari konsumen dapat menjadi indikasi bahwa ada yang tidak beres pada sistem perusahaan. Oleh karena itu, komplain yang masuk harus diproses secara efisien, salah satunya dengan mempercepat dan mempermudah proses pengelolaan komplain. Komplain yang telah dikelola ini bisa menjadi titik awal untuk analisis, perbaikan atau bahkan penghapusan praktik organisasi tertentu yang mungkin telah menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (Vos dkk, 2008).

Melalui pengamatan yang dilakukan secara langsung ke lokasi perekapan data dan wawancara dengan Supervisor *Quality Assurance*, diperoleh fakta bahwa perusahaan selalu menjalankan prosedur perekapan komplain tersebut karena belum adanya cara terstruktur untuk perekapan komplain dan pembuatan laporan komplain bulanan. Apabila pesanan sedang banyak, dalam sebulan dapat diterima lebih dari dua puluh komplain. Perekapan komplain tidak dapat dilakukan secara efisien karena perusahaan belum memiliki cara terstruktur untuk melakukan pengelolaan komplain.

Text mining merupakan ilmu yang mengacu pada proses penggalian data dan menarik informasi dari dokumen tekstual yang tidak memiliki pola tertentu (Tan, 1999). Berdasarkan kasus tersebut, pendekatan *text mining* dapat digunakan untuk menggali informasi secara cepat dan tepat mengenai proporsi cacat yang dilaporkan oleh pelanggan. Keluhan yang tepat dan cepat diterima diharapkan dapat membantu atau meningkatkan kepuasan pelanggan (Dee dkk, 2004).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah perusahaan belum mampu melakukan perekapan komplain secara efisien karena proses pengelolaan komplain saat ini belum terstruktur dan membutuhkan waktu proses yang cukup lama.

1.3. Tujuan

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain:

- a. Mengidentifikasi dan mengelompokkan komplain yang terjadi ke dalam sebelas kelompok, yaitu *film*, kontaminasi, *outerbag*, *spec*, karton, *bag*, *seal*, *handle*, *print*, *container*, dan *cut*.
- b. Menyajikan rekap data hasil *text mining* terhadap *e-mail* komplain.
- c. Membandingkan proses perekapan *e-mail* komplain sebelum dan sesudah implementasi *text mining*.

1.4. Batasan Masalah

Berikut merupakan hal-hal yang menjadi batasan masalah yang akan membatasi implementasi dan kesimpulan yang dibuat dalam penelitian ini:

- a. Data yang digunakan merupakan dua puluh sampel data *e-mail* komplain yang diterima oleh PT. X Indonesia selama tahun 2017 hingga 2018 yang diambil secara acak.
- b. Algoritma *text mining* dibangkitkan menggunakan program Visual Studio C# 2013.
- c. Analisis yang dilakukan digunakan untuk perbaikan di Departemen *Quality Assurance* di PT. X
- d. Program yang dirancang hanya dapat digunakan untuk mengelola *e-mail* dalam Bahasa Inggris.